TERMO DE REFERÊNCIA				
	OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ENVIO DE MENSAGENS SMS – SHORT MESSAGE SERVICE PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS			
Responsável: Superintendência Central de Governança Eletrônica				
Objeto				
LOTE	**ITEM**	**UN**	**DESCRIÇÃO**	**QUANTIDADE**
ÚNICO	01	SHORT MESSAGE SERVICE-SMS	ENVIO DE MENSAGENS SHORT MESSAGE SERVICE - SMS	no

1 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:

1.1. Short Message Service – SMS

1.1.1. Envio SMS: este item trata das especificações que devem ser atendidas pela Contratada para envio de SMS.

1.1.1.1. **Mensagens SMS**: os serviços de integração devem possibilitar o envio de mensagens que atendam os seguintes requisitos:

a) **Tamanho do texto:** o sistema deve possibilitar o envio de mensagens com corpo de texto de no mínimo 133 (cento e trinta e três) caracteres, inclusive espaços, além de cabeçalho até 17 (dezessete) caracteres, inclusive espaço.

b) **Prazo limite para entrega:** O sistema deve possibilitar ao solicitante a configuração, a cada mensagem, do prazo limite para tentativas de sua entrega (a partir do qual se encerram as tentativas).

Restrição: prazo limitado ao máximo de 24 (vinte e quatro) horas - 1440 (um mil quatrocentos e quarenta) minutos.

Na ausência de configuração específica para uma mensagem, deve ser automaticamente assumido o prazo limite para entrega de 24 (vinte e quatro) horas.

c) **Identificação da mensagem enviada:** O sistema deverá identificar as mensagens solicitadas por meio de identificador fornecido pelo solicitante, de modo a poder recuperar informações individualizadas a respeito de cada uma e fornecê-las ao solicitante correlacionadas a esse identificador.

Caso o solicitante não forneça o identificador, o sistema deverá criá-lo.

Em nenhum caso o identificador será o número de telefone destinatário.

1.1.1.2. **Solicitação de envio:**

a) **Recebimento de solicitação:** O sistema deve receber solicitações de envio de mensagens SMS diretamente por parte de organização pública autorizada como emissor pelo contratante.

b) **Confirmação de recebimento de solicitação de múltiplos emissores:** O sistema deve, no prazo de até 10 (dez) minutos após receber uma solicitação, retornar informação de seu recebimento, identificando a solicitação e todas as mensagens nelas solicitadas pelos respectivos ID's (da solicitação e das mensagens) e informando status de recebimento (limitados às restrições de informação por parte de cada operadora).

Os *status* de recebimento discriminarão, para a solicitação e para cada mensagem: recebida ou recusada. No caso de recusada, deverá acompanhar informação de motivo.

A informação de retorno objeto deste requisito deve ser automática e permitir recepção e registro automático por parte do aplicativo da organização solicitante.

c) **Controle de duplicidade de mensagem:** O sistema deve recusar recebimento de mensagem em duplicidade no período de 24 (vinte e quatro) horas.

Considera-se mensagem em duplicidade aquela que tiver o mesmo ID de outra mensagem recebida.

Deverá identificar as solicitações por meio de identificador fornecido pelo solicitante, de modo a poder recuperar informações individualizadas a respeito de cada uma e fornecê-las ao solicitante correlacionadas a esse identificador.

d) **Identificação da solicitação:** sistema deverá identificar as solicitações por meio de identificador fornecido pelo solicitante, de modo a poder recuperar informações individualizadas a respeito de cada uma e fornecê-las ao solicitante correlacionadas a esse identificador.

e) **Agrupamento de mensagens por solicitação:** O sistema deve possibilitar ao órgão emissor o envio de solicitações relativas a mensagens individuais ou a lotes de mensagens reunidas em uma única solicitação, sem limite de mensagens por lote.

f) **Informações da mensagem na solicitação:** O sistema deve possibilitar ao órgão emissor informar, na solicitação, texto e itens de configuração das mensagens (1.1.1.1 *a* e *b*), além dos números dos telefones destinatários e identificadores das mensagens.

g) **Seqüência de atendimento a solicitações por órgão emissor:** O sistema deve atender as solicitações do órgão emissor na seqüência de seu recebimento.

h) **Controle de solicitações:** O sistema deve registrar, em banco de dados, informações acerca das solicitações recebidas, para recuperação por meio de consultas e relatórios de gestão de mensagem.

   As informações que devem ser registradas são: órgão emissor, identificador da solicitação, data e hora da emissão da solicitação, data e hora agendada para envio à operadora e informações de cada uma das mensagens na solicitação incluindo:

   1. Identificador da mensagem;
   2. Telefone do destinatário;
   3. Prazo máximo para envio;
   4. Status da solicitação;
   5. Data e horário de envio à operadora.

i) **Atualização dos dados para gestão das solicitações:** O sistema deverá atualizar em tempo real os dados para gestão da solicitação.

1.1.1.3. **Roteamento e adequação para envio**

Identificação de operadora e roteamento: O sistema deverá identificar a operadora a partir do número de telefone destinatário informado na solicitação e fazer o roteamento para o envio da mensagem.

1.1.1.4. **Envio de mensagens para operadoras**

a) **Prazo de envio:** O sistema deverá enviar às operadoras as mensagens solicitadas no intervalo de até dez minutos após o recebimento da solicitação, caso não seja feito agendamento para o envio. (1.1.1.4. *b*).

No caso de mensagens agendadas, deverá enviá-las no intervalo de até dez minutos após a data e horário agendado.

b) **Agendamento de envio:** O sistema deve possibilitar ao órgão emissor a especificação, por mensagem ou por lotes de mensagens, de data e horário para envio à operadora.

Na ausência de especificação, a mensagem ou lote serão considerados como não agendados (ver 1.1.1.4. *a*).

1.1.1.5. **Controle de entrega de mensagens enviadas**

a) **Confirmação da operadora:** O sistema deverá registrar as informações das operadoras acerca da entrega de todas as mensagens enviadas e disponibilizá-las para consulta.

As informações, salvo limitações impostas por restrições de operadoras, serão: identificador da mensagem; telefone do destinatário; data de envio; data de final da transação; status da transação, identificando: entregue com sucesso; ou prazo de entrega expirado; ou falha na entrega; ou mensagem rejeitada pela operadora; ou outros motivos de insucesso não identificados.

b) **Correlação com solicitações:** A integradora deverá correlacionar as informações de confirmação da operadora com os dados da

solicitação geradora do envio de mensagem, para sua disponibilização por meio de relatórios de gestão de solicitações.

As informações a serem correlacionadas são: identificador da solicitação; órgão emissor, data e hora da emissão e prazo máximo para envio.

c) **Atualização dos dados sobre mensagens enviadas:** O sistema deverá atualizar em tempo real os dados sobre mensagens enviadas recebidos das operadoras.

1.1.2. <u>Recebimento de SMS:</u> este ítem trata das especificações que devem ser atendidas pela Contratada para o recebimento de SMS

1.1.2.1 Recebimento de mensagens SMS pela Contratada com as seguintes finalidades:

- consulta a base de dados
- participação em pesquisa de satisfação de atendimento
- consultas relativas à temas de interesse da Contratante

1.1.2.2 O retorno dessas mensagens poderá ser feito pelo Integrador mediante mensagens pré-determinadas pela Contratante ou também ser feito diretamente pela Contratante.

1.1.2.3 A Contratada deverá garantir um mesmo número junto às operadoras de telefonia móvel para recebimento das mensagens.

1.1.2.4 A Contratada deverá disponibilizar sistema de acesso web para geração de relatórios contendo os dados enviados pelos usuários nas mensagens recebidas.

1.1.2.5 Relatórios:

Os relatórios deverão conter no mínimo as seguintes informações:

a. Quantidade de mensagens recebidas

b. Data, Hora de recebimento da mensagem

c. Número de telefone de origem da mensagem

d. Resposta recebida

1.1.2.6 As mensagens enviadas pelos cidadãos serão pagas pelos cidadãos

1.1.2.7 A Contratada deve garantir o mesmo número para recebimento de SMS com todas as operadoras.de telefonia móvel.

1.1.3. Gestão de solicitações de envio de mensagens enviadas

1.1.3.1. **Atualização dos dados para gestão:** O sistema deverá atualizar em tempo real os dados para gestão.

1.1.3.2. **Consulta gerencial:** O sistema deverá possibilitar, à Contratante, a consulta 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

As consultas de status de mensagens devem ser permitidas em um único acesso, sem limitação de número de mensagens ou por lotes (um acesso consulta todas as mensagens de um lote ou de vários).

As consultas devem permitir acesso às seguintes informações correlacionadas, acerca das solicitações e das mensagens solicitadas enviadas:

1. Informações da conta, incluindo:
    a. Organização pública;
    b. Quantidade de mensagens disponíveis;
    c. Quantidade de mensagens utilizadas.
2. Informações da solicitação, incluindo:
    a. Identificador da solicitação;
    b. Organização pública emissora.
3. Informações de cada mensagem enviada, incluindo:
    a. Identificador da mensagem;
    b. Telefone do destinatário;
    c. Data e hora agendada para envio à operadora;
    d. Prazo máximo para envio;
    e. Status da solicitação;
    f. Data e horário de envio à operadora.
4. Informações oferecidas pela operadora acerca de mensagens enviadas, incluindo:
    a. Data final da transação;

b. Status da transação (limitados às restrições de informação por parte de cada operadora), identificando: entregue com sucesso; ou prazo de entrega expirado; ou falha na entrega; ou mensagem rejeitada pela operadora; ou outros motivos de insucesso não identificados.

1.1.2.3. **Acesso à consulta gerencial:** O sistema deverá possibilitar à Contratante acesso exclusivo aos dados relativos às solicitações e mensagem por eles enviadas, com senha exclusiva e por meio de navegador web padrão de mercado.

1.1.2.4. **Prazo de disponibilidade dos dados:** O sistema deverá disponibilizar os dados relativos às solicitações de envio e às mensagens enviadas por dois meses a partir da data de sua geração.

1.1.2.5. **O sistema de gerenciamento de envio de SMS:** deve apresentar-se integralmente em Português-Brasil.

1.1.3. Cobertura

A integradora deverá disponibilizar os seus serviços por meio de todas as operadoras de telefonia celular que atuam no território nacional, de modo a atingir toda a população que conte com serviço de telefonia móvel.

1.1.4. Conexão com órgão emissor

Modalidades de conexão: A integradora deverá disponibilizar ao órgão emissor as seguintes alternativas de conexão:

- FTP seguro;
- https;
- webservices, com acesso limitado a IP's de origem pré-identificados e validados pelo contratante e, a critério deste, com ou sem certificação digital.
- envio de mensagens por aplicativo de acesso em navegador web

1.1.5. Automação

Automação dos requisitos funcionais: Todos os requisitos de trocas de mensagens e controles gerenciais deverão ser atendidos automaticamente pelo sistema, sem qualquer tratamento manual de informações.

1.1.6. Confidencialidade

1.1.6.1. **Confidencialidade das informações:** Todas as informações que forem transmitidas à Contratada ou produzidas por esta com base nas informações recebidas devem ser consideradas protegidas como informações confidenciais por um período indeterminado, exceto se antes da divulgação for esclarecido não se tratarem de informações confidenciais ou estejam disponíveis ao público por outros meios.

1.1.6.2. **Uso das informações:** Quaisquer informações confidenciais divulgadas de acordo com este documento devem ser usadas pela Contratada tão somente com o propósito para o qual estas informações foram divulgadas, exceto nos casos de determinação judicial ou expressa disposição prevista em lei.

1.1.6.3. **Da extensão a funcionários e fornecedores:** A Contratada formalizará termos de confidencialidade com todos os seus empregados e fornecedores que tiverem acesso às informações confidenciais, em igual teor de suas obrigações.

1.1.7. Período de disponibilidade

Os serviços de envio de SMS devem ser disponibilizados pela Contratada 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

1.1.8. Apoio e suporte técnico

1.1.8.1. **Apoio técnico:** A Contratada deverá orientar e fornecer apoio técnico na implantação, operação e manutenção dos serviços.

1.1.8.2. **Apoio e suporte técnico à operação e manutenção:**

a) Suporte técnico deverá estar disponível para acionamento no horário comercial de 08h às 18h, via e-mail e telefone.

b) Respostas relativas à orientação à operação ou de esclarecimentos acerca de falhas deverão ser fornecidas pela Contratada no prazo de até 2 (duas) horas após acionamento do suporte técnico, no período comercial, das 8h às 18h.

2. Hospedagem dos sistemas

2.1. O sistema integrador para envio de SMS e gerenciamento dos serviços será hospedado no ambiente da CONTRATADA.

2.2. O sistema deve ter disponibilidade 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

3. Manutenção

3.1. Modelo de Manutenção

3.1.1. O atendimento deve ser iniciado pela CONTRATADA após a comunicação do problema pelo CONTRATANTE, que classificará os problemas reportados de acordo com seu grau de severidade, segundo a seguinte classificação:

Severidade 1:

- Sistema sem condições de operação impedindo o envio de SMS;
- Problema ou dúvida grave, prejudicando a operação do sistema;

Severidade 2:

- Problemas ou dúvidas que criam algumas restrições à operação do sistema;
- Problemas ou dúvidas que não afetam a operação do sistema.

3.1.1.1. Solucionar, no prazo máximo de **4 (quatro) horas,** a contar do momento em que foi aberto o chamado técnico com **severidade 1**;

3.1.1.2. Solucionar, no prazo máximo de **8 (oito) horas,** a contar do momento em que foi aberto o chamado técnico com **severidade 2**.

3.1.2. A Contratada deverá disponibilizar um responsável por atender às demandas de manutenção indicando e-mail e telefone para contato.

3.2. Os atrasos no atendimento dos chamados implicarão na aplicação das seguintes penalidades:

Multa de:

a) 0,3% (três décimos por cento) sobre do valor mensal contratado da Solução de SMS no caso de a CONTRATADA não cumprir o que foi estabelecido no item 3.1.1.2 deste Termo de Referência para cada ocorrência de atraso.

b) 0,4% (quatro décimos por cento) sobre o valor mensal contratado da Solução de SMS no caso de a Contratada não cumprir o que foi

estabelecido no item 3.1.1.1 deste Termo de Referência para cada ocorrência de atraso.

4. Treinamento

4.1. A CONTRATADA deverá ministrar treinamento para servidores da CONTRATANTE relativo ao software de gerenciamento de envio de SMS.

4.2. Será realizado treinamento para 5 (cinco) servidores da CONTRATANTE.

4.3. O treinamento e o material didático deve ser em Português-Brasil.

5. Plano Executivo

5.1. A CONTRATADA deverá entregar o Plano Executivo do projeto em 5 (cinco) dias úteis a contar da assinatura do contrato.

5.2. O Plano Executivo deverá conter:

- Estrutura Analítica do Projeto (EAP);
- Cronograma Detalhado;
- Especificação de Requisitos Técnicos e Funcionais para implementação do Projeto Piloto;
- Plano de Gerenciamento de Requisitos;
- Plano de Comunicação;
- Plano de Riscos.

5.3. Os trabalhos serão iniciados após aprovação do Plano Executivo pela CONTRATANTE.

6. Garantia

6.1. Termos da garantia

6.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, em período integral e pelo prazo acima especificado, conforme necessidade da CONTRATANTE, estrutura de atendimento para manutenção corretiva do ambiente.

6.1.2. A CONTRATADA deverá arcar com todos os custos relativos a quaisquer manutenções corretivas realizadas dentro do período de garantia definido no item 6.1.1.